

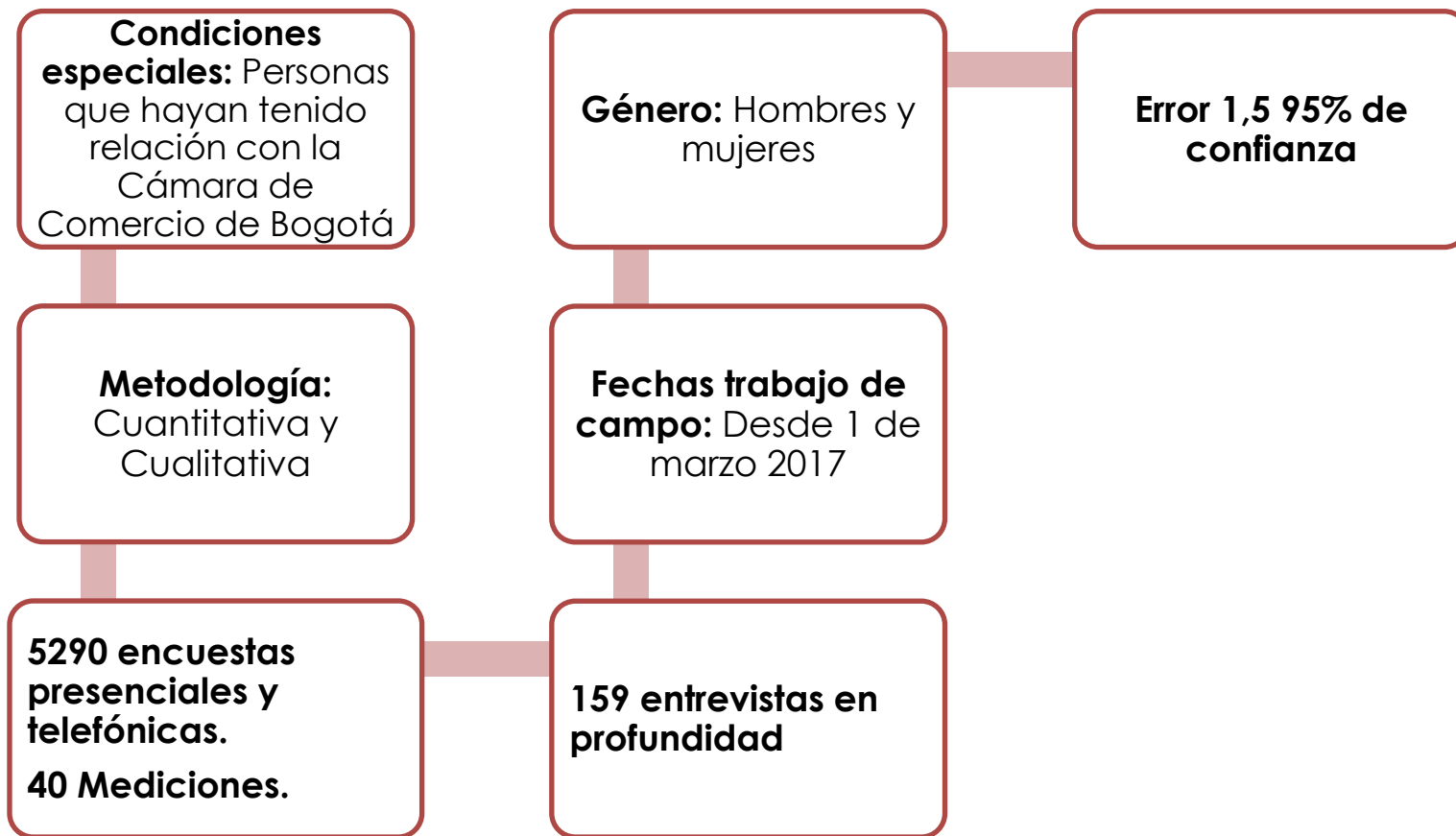


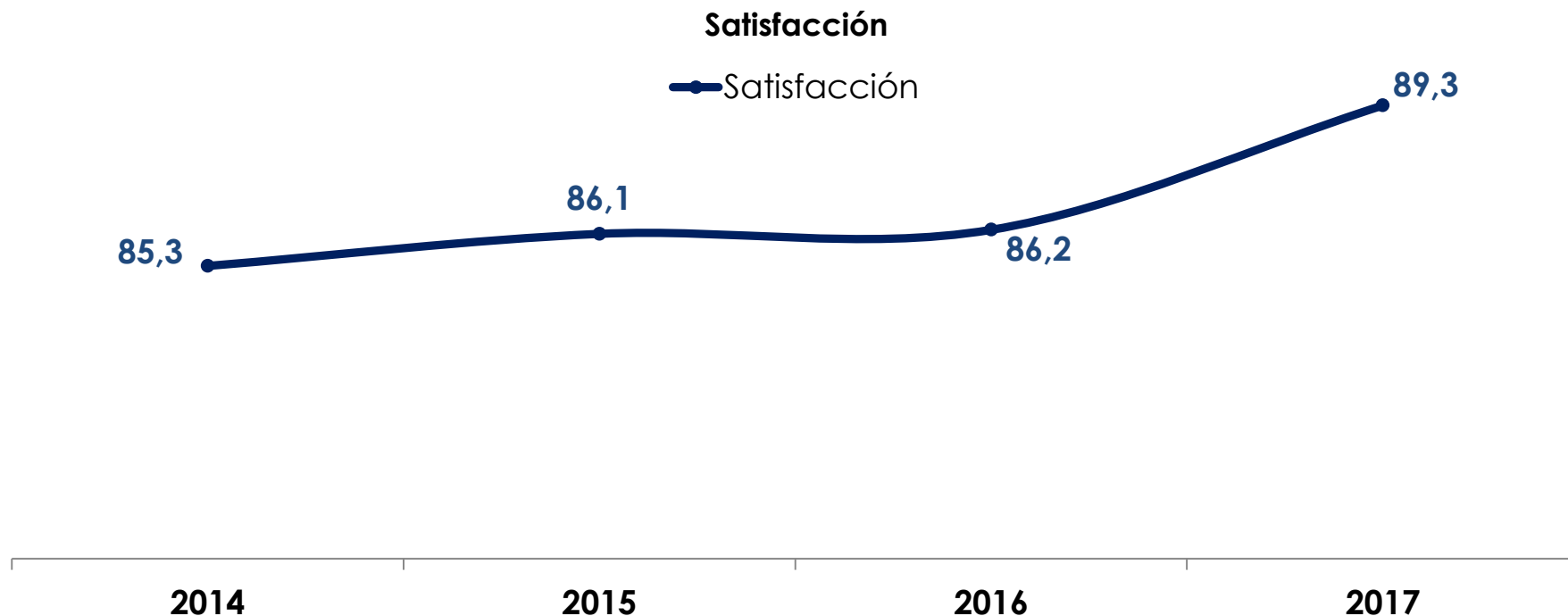
**SATISFACCIÓN CONSOLIDADO
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
FEBRERO/2018**





FICHA TÉCNICA – CARACTERÍSTICAS DE CAMPO





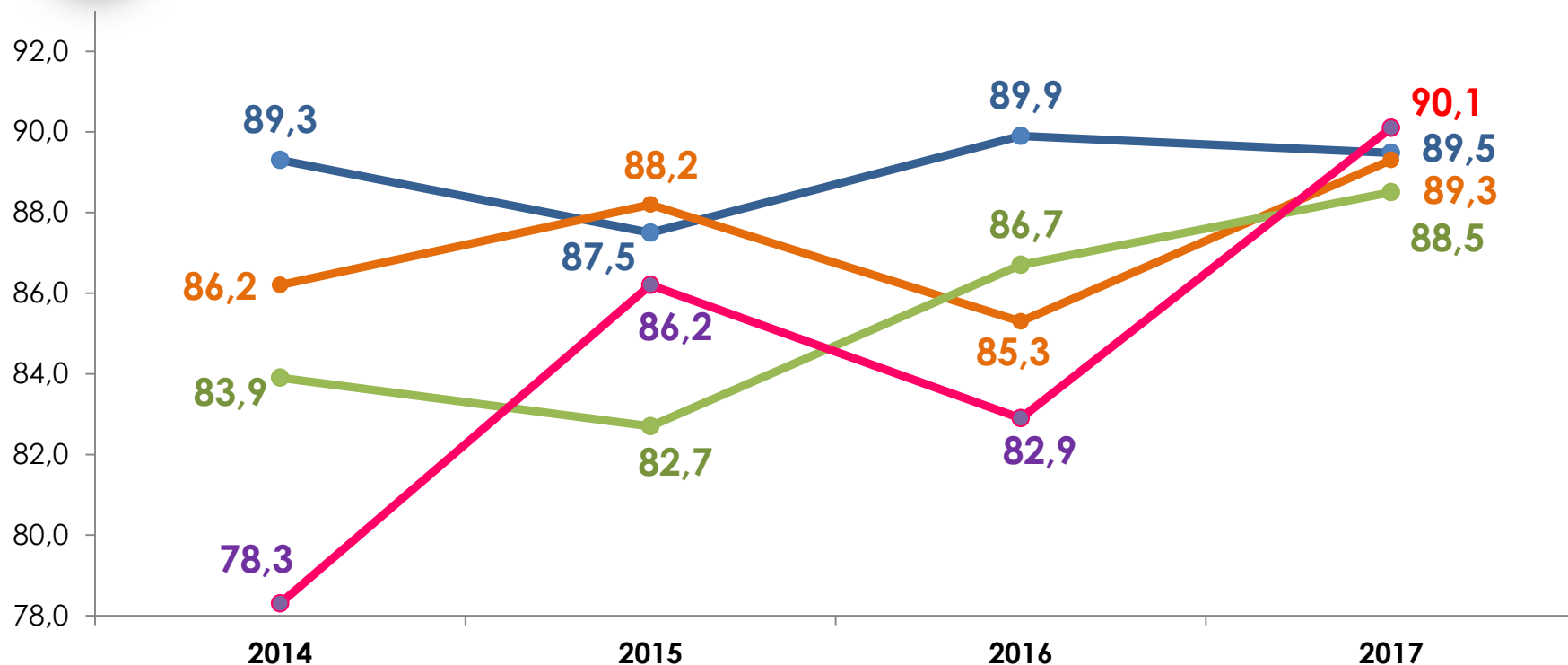


Arbitraje y conciliación

Fortalecimiento

Registros públicos

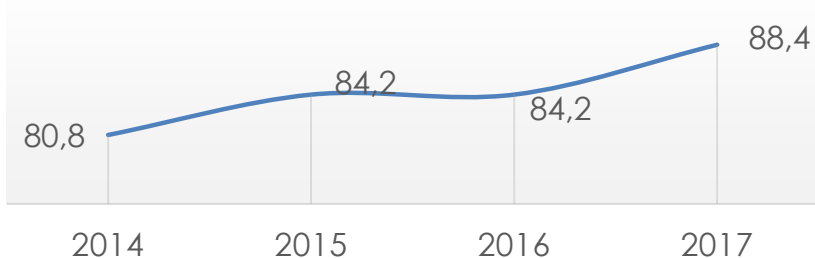
Competitividad



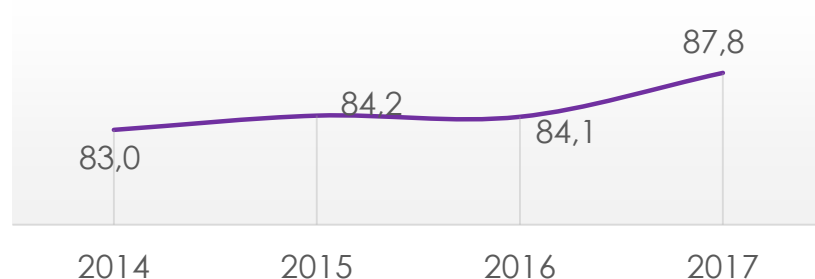
INDICADORES FACTORES DE SERVICIO

La CCB se destaca por su infraestructura y la atención del personal, aspectos que son para los usuarios evidencia del **buen manejo que se le da a los recursos que se recogen en sus trámites.**

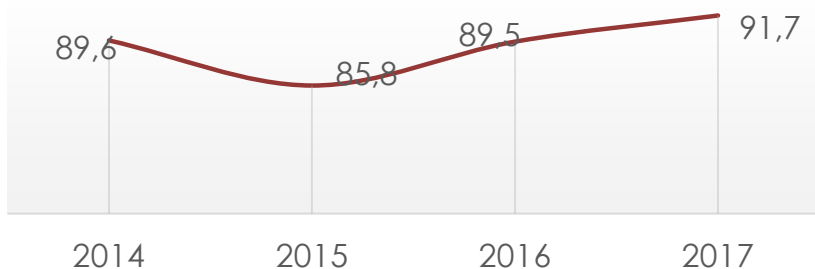
Oportunidad



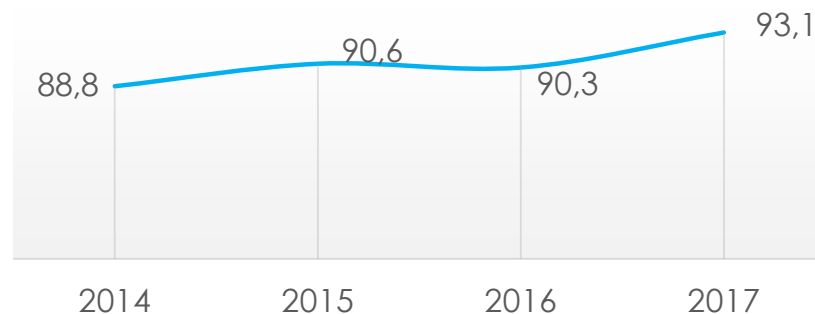
Calidad



Infraestructura

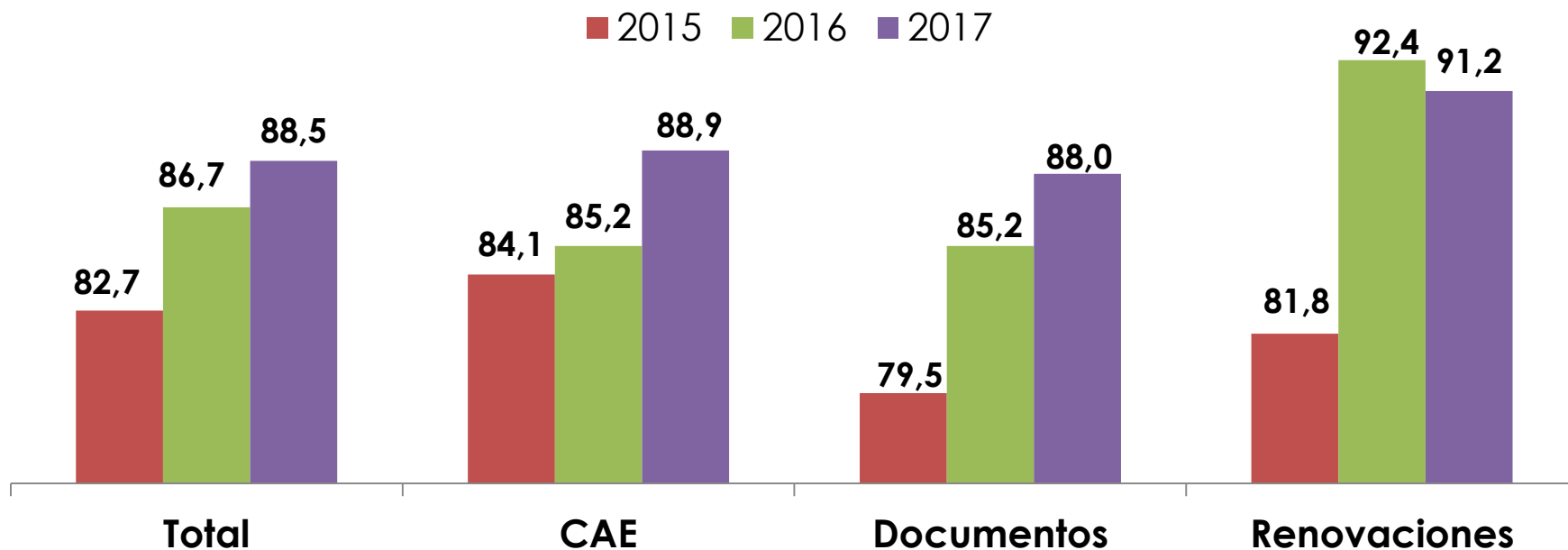


Atención



REGISTROS PÚBLICOS





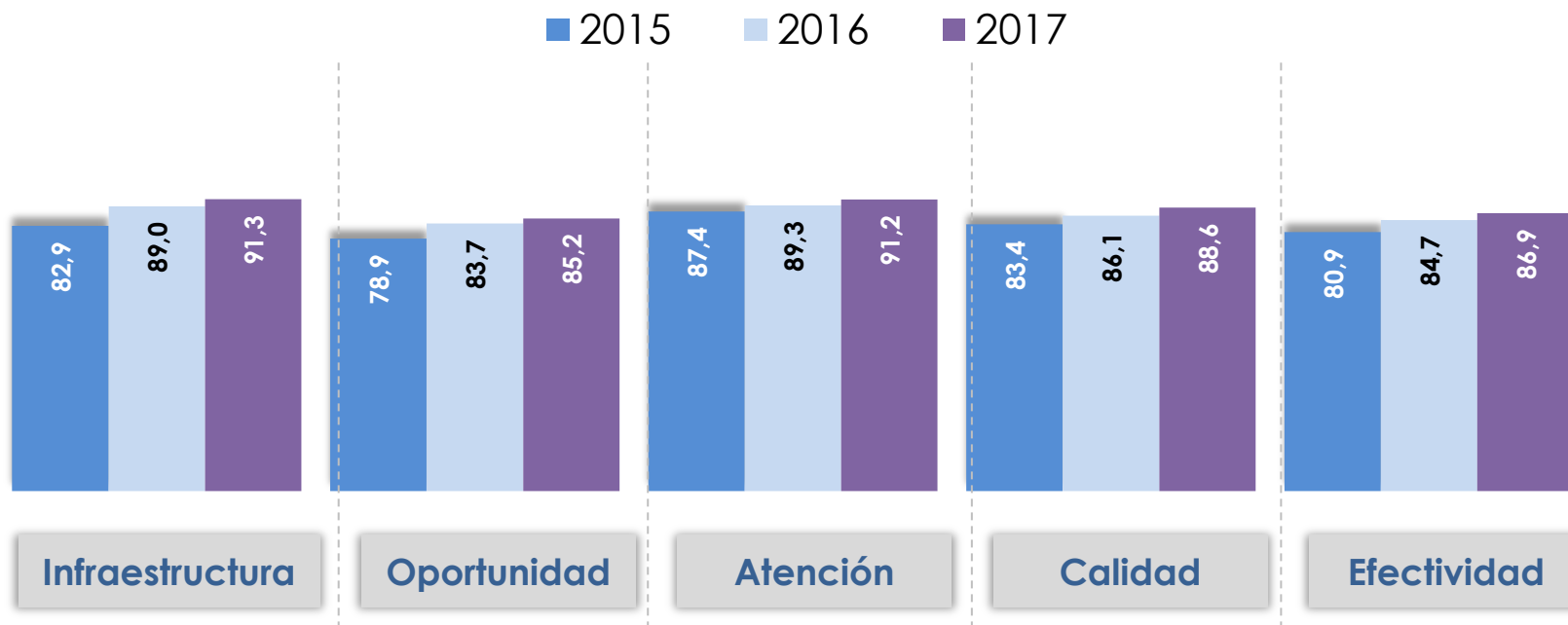
Lo más destacado:

- Amabilidad y compromiso de ayuda – sensibilización y capacitación.
- Asesoría, e información sobre el proceso
- Disponibilidad de información y formularios en internet.

A seguir fortaleciendo en:

- Tiempos asociados al trámite en general.
- Orientación en casos no comunes y de extranjeros
- Para ESALES. Claridad de devolución

FACTORES DE SERVICIO

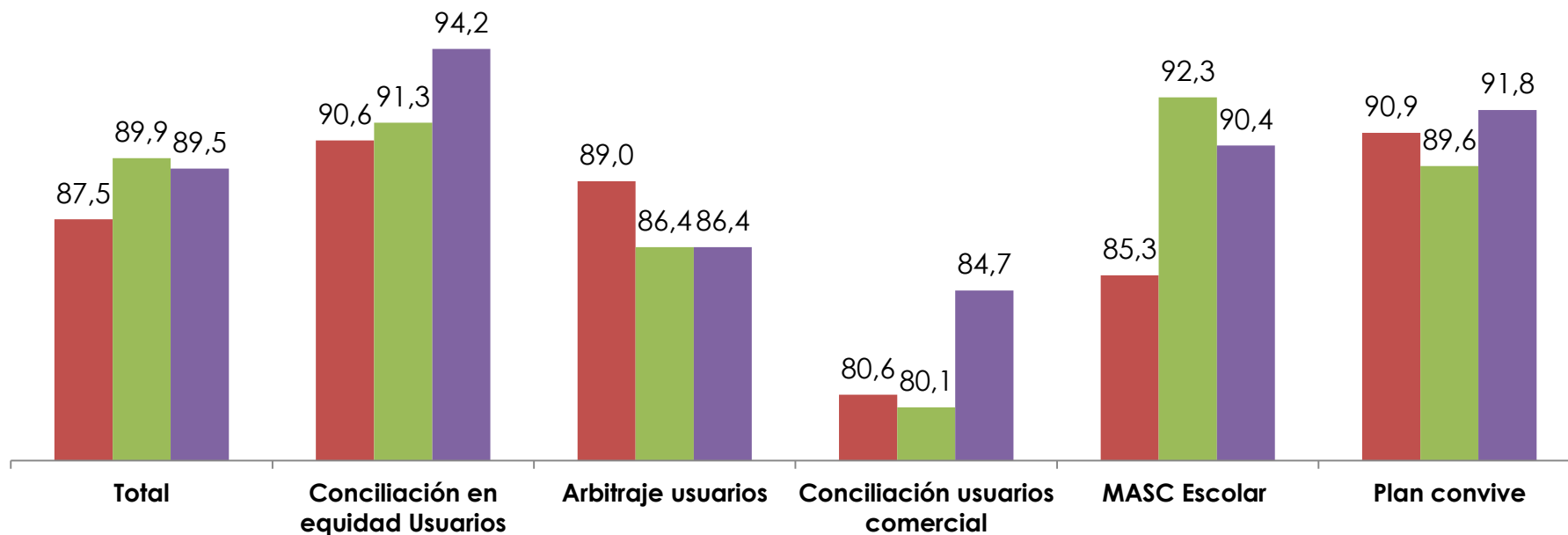


ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN



SATISFACCIÓN

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Lo más destacado:

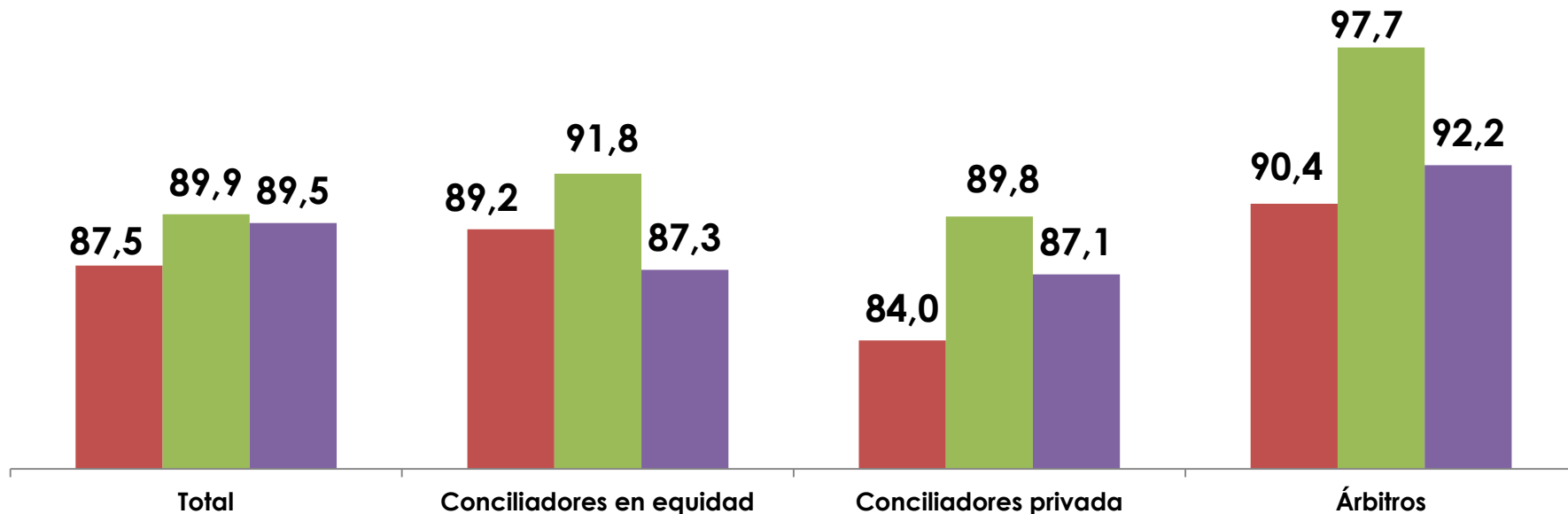
- Transparencia y confianza
- Experiencia y facilidad
- Prevención y capacitación

A seguir fortaleciendo en:

- En ocasiones se percibe que no hay seguimiento a la efectividad del acuerdo. Ir más allá.
- En arbitraje. El dominio del árbitro sobre el tema específico de la controversia.
- Escolar. Relación de los temas de los talleres y la vida diaria de estudiantes.

Árbitros y conciliadores

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Lo más destacado:

Árbitros. encuentran motivante el ambiente donde se desarrollan sus labores
Amabilidad

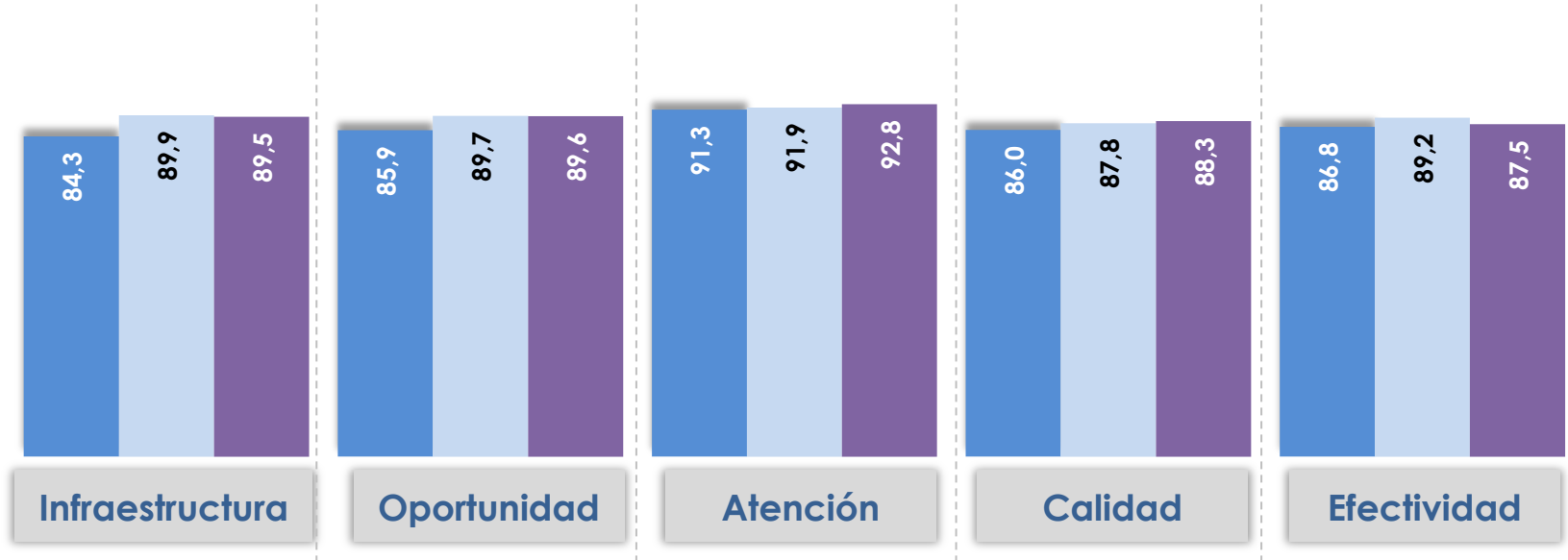
A seguir fortaleciendo en:

- Conciliadores. Percepción de equidad o preferencia
- Árbitros. cuestionan la idoneidad de algunos árbitros nuevos.
- Arbitros. Consideran necesario fortalecer herramientas tecnológicas, búsquedas, grabaciones, entre otros.

FACTORES DE SERVICIO



■ 2015 ■ 2016 ■ 2017

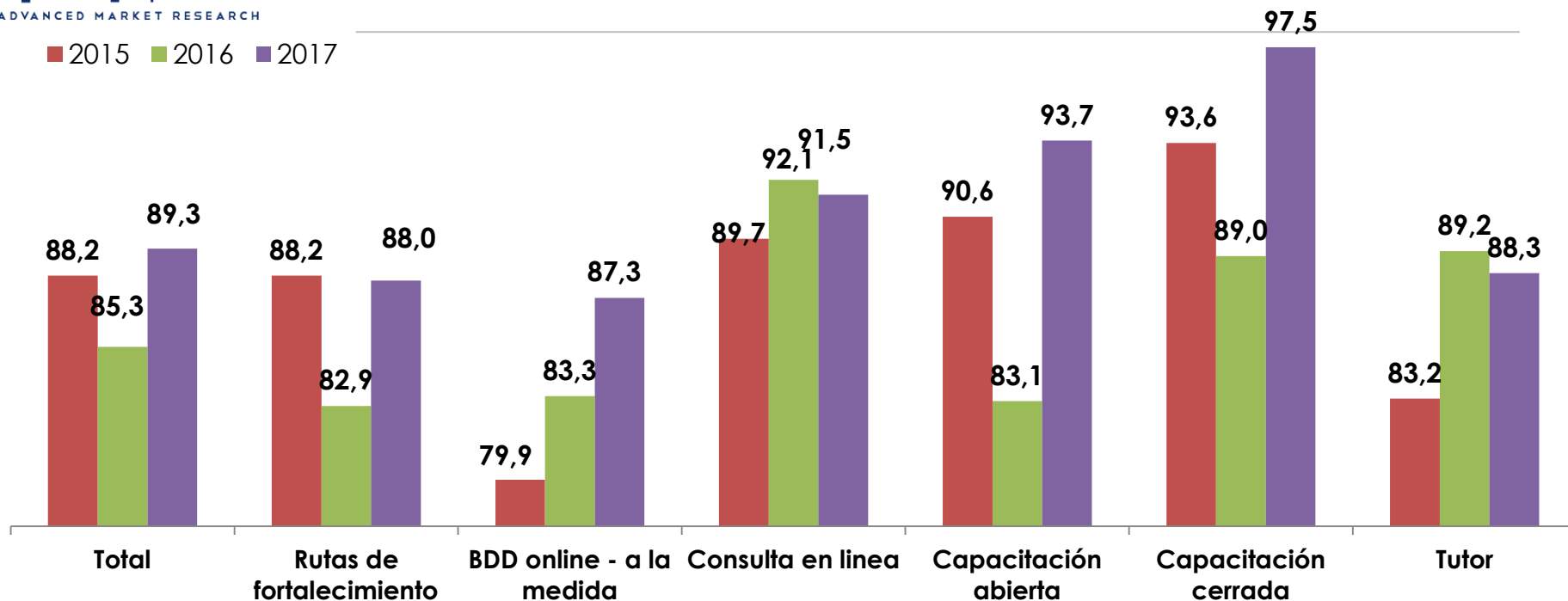


FORTALECIMIENTO



SATISFACCIÓN

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Lo más destacado:

- Rutas. Acompañamiento de los consultores y facilitar el acceso a la información y apoyo en el proceso de las rutas.
- Base de datos. Mejoras en las herramientas y ayudas. fuente confiable de información empresarial
- Capacitación. Metodologías y consultores más adecuados.

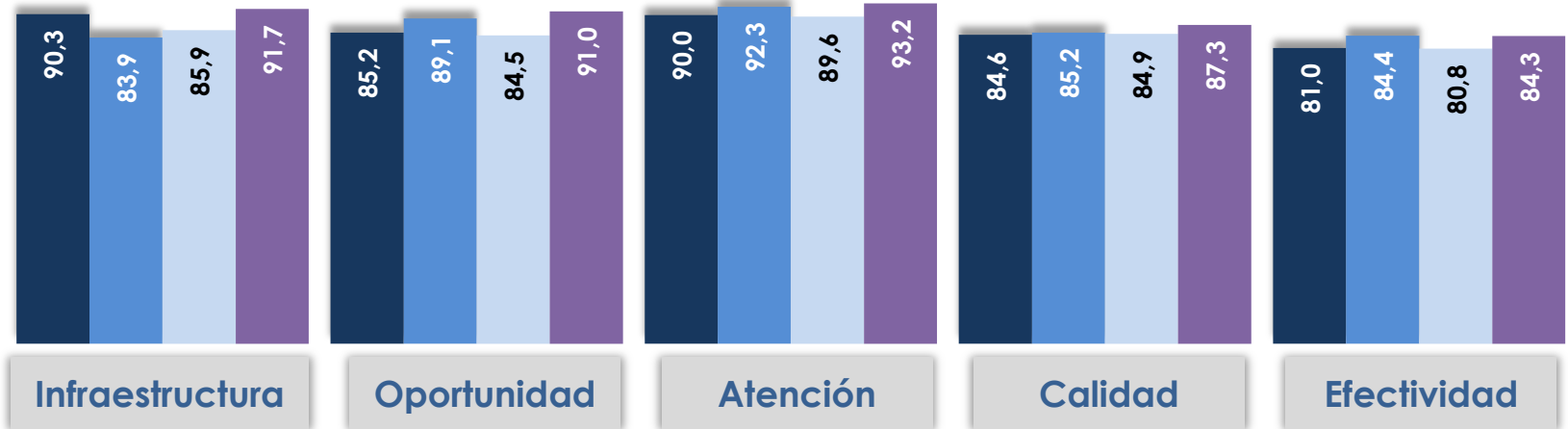
A seguir fortaleciendo en:

- Rutas. Disponibilidad de los servicios de la ruta. Cupos y programación
- Tutor. Clarificar expectativa frente a un seguimiento o acompañamiento posterior por parte del Tutor.

FACTORES DE SERVICIO FORTALECIMIENTO



■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



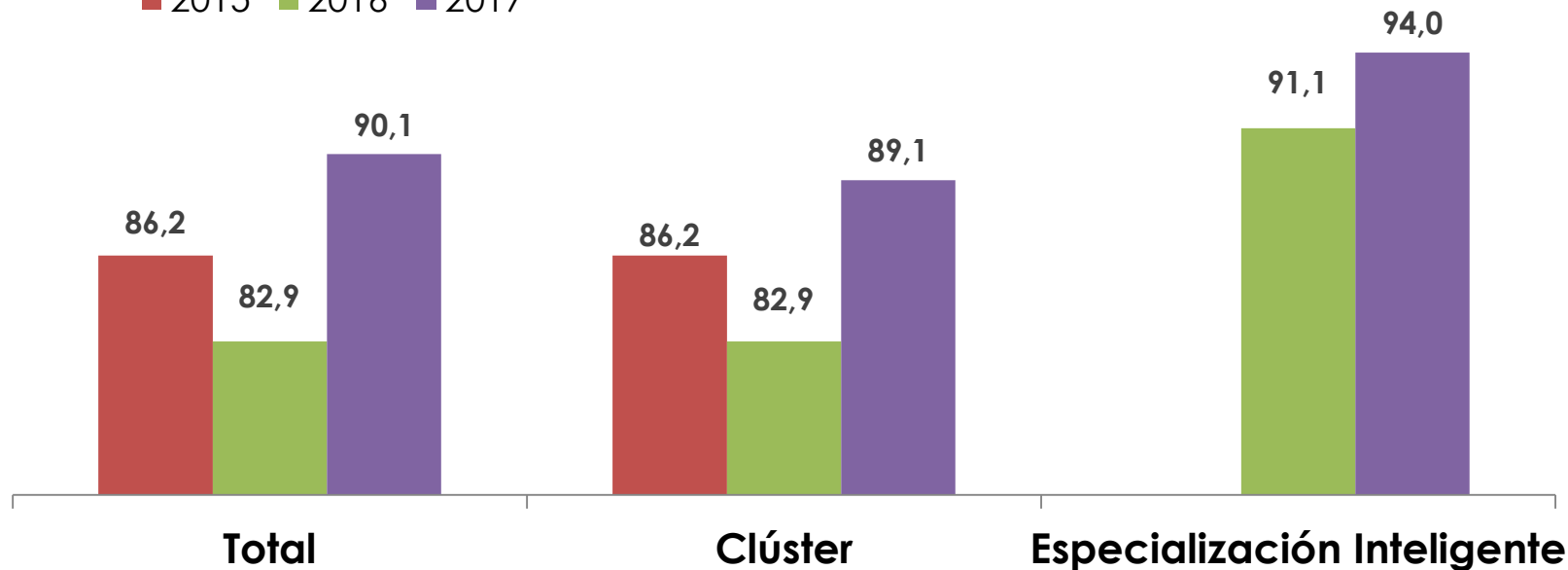
COMPETITIVIDAD



SATISFACCIÓN

La Cámara para los aliados está logrando un gran trabajo de integración y de generación de estrategias con el fin de fortalecer cada uno de los sectores.

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Lo más destacado:

- Métodos efectivos
- Trabajar con la CCB brinda confianza para los participantes de los distintos proyectos
- Disposición y recursos técnicos y de infraestructura que facilitan la ejecución.

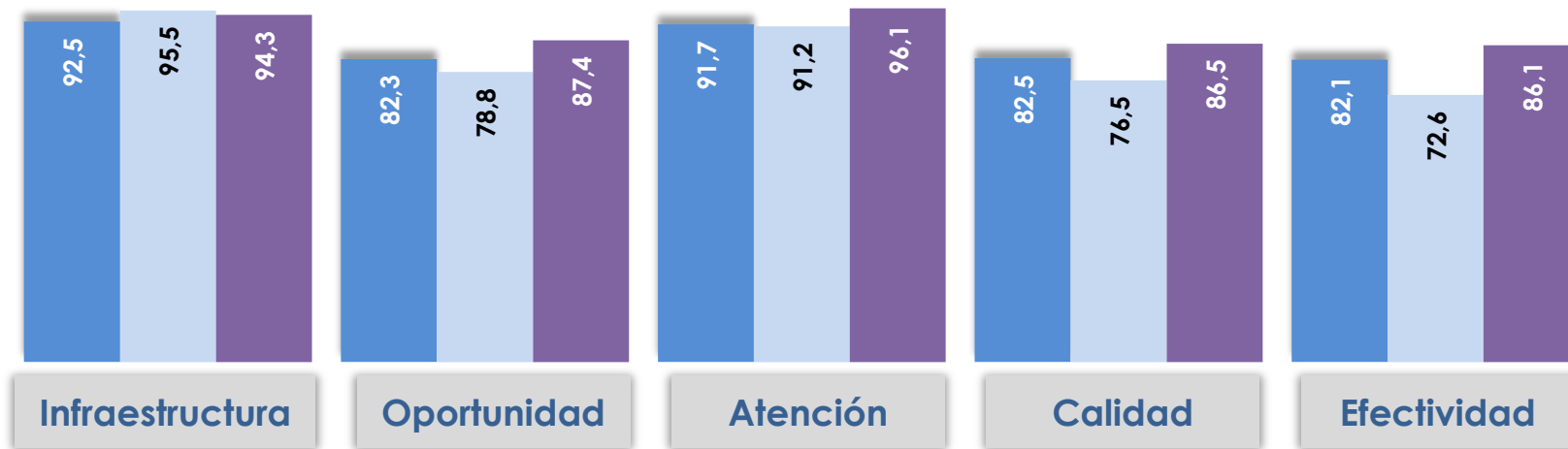
A seguir fortaleciendo en:

Clúster. En algunos casos, limitada participación de actores fundamentales.
necesidad de implementar estrategias mas fuertes de seguimiento e implementación en los proyectos y contar avances.

FACTORES DE SERVICIO

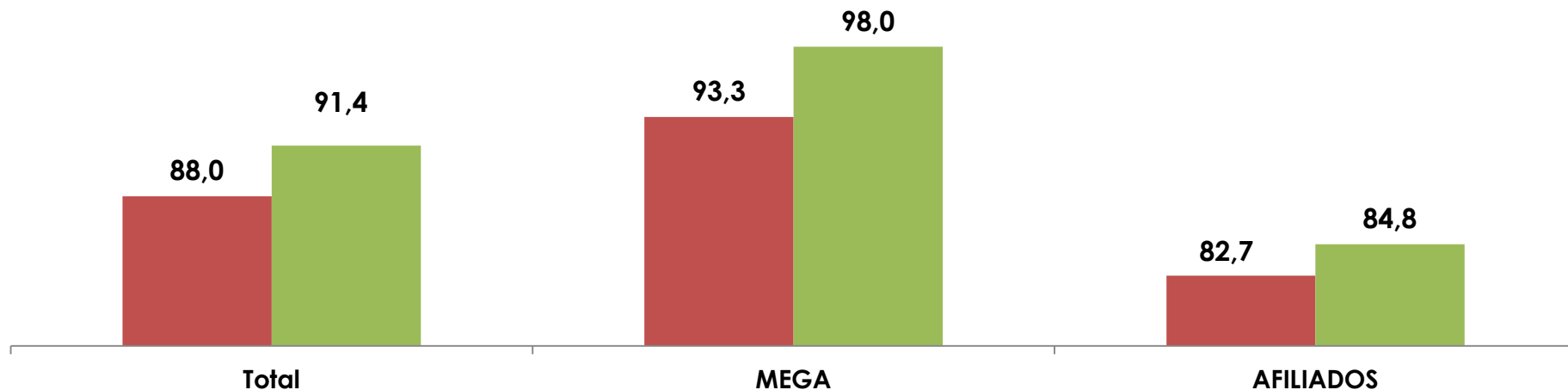


■ 2015 ■ 2016 ■ 2017





■ 2016 ■ 2017



Lo más destacado:

Trayectoria Mega. ha logrado sobrepasar las expectativas de los empresarios que han participado en él. Es descrito como un programa único.

Afiliados. Amabilidad e interés por ayudar al empresario.

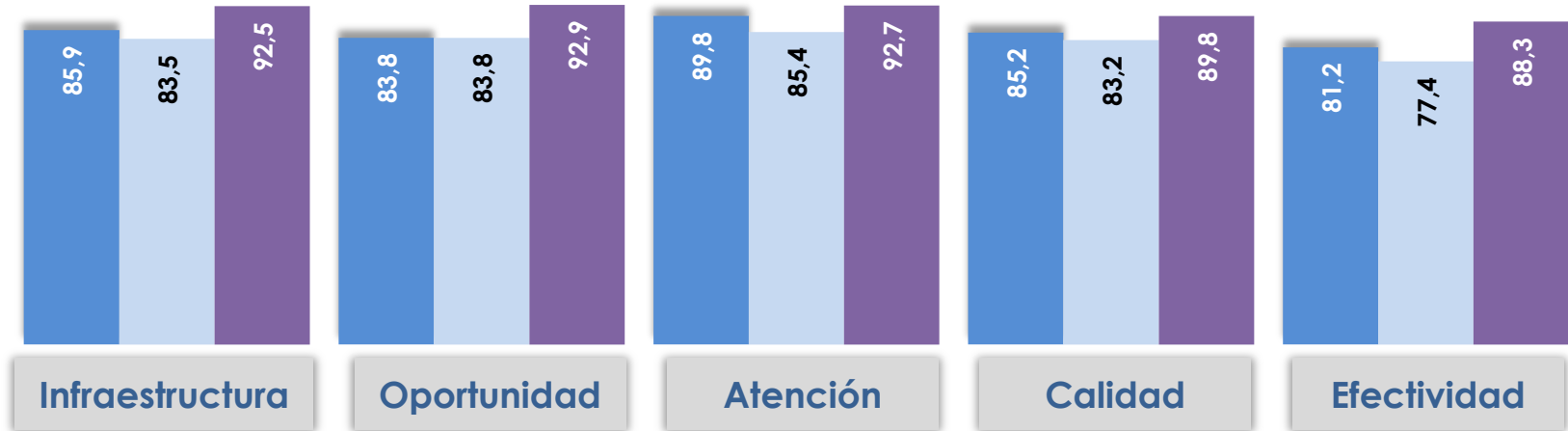
A seguir fortaleciendo en:

Afiliados. mayor información por diferentes medios de los beneficios que pueden disfrutar sus afiliados.

FACTORES DE SERVICIO RELACIONES INSITUCIONALES



■ 2015 ■ 2016 ■ 2017





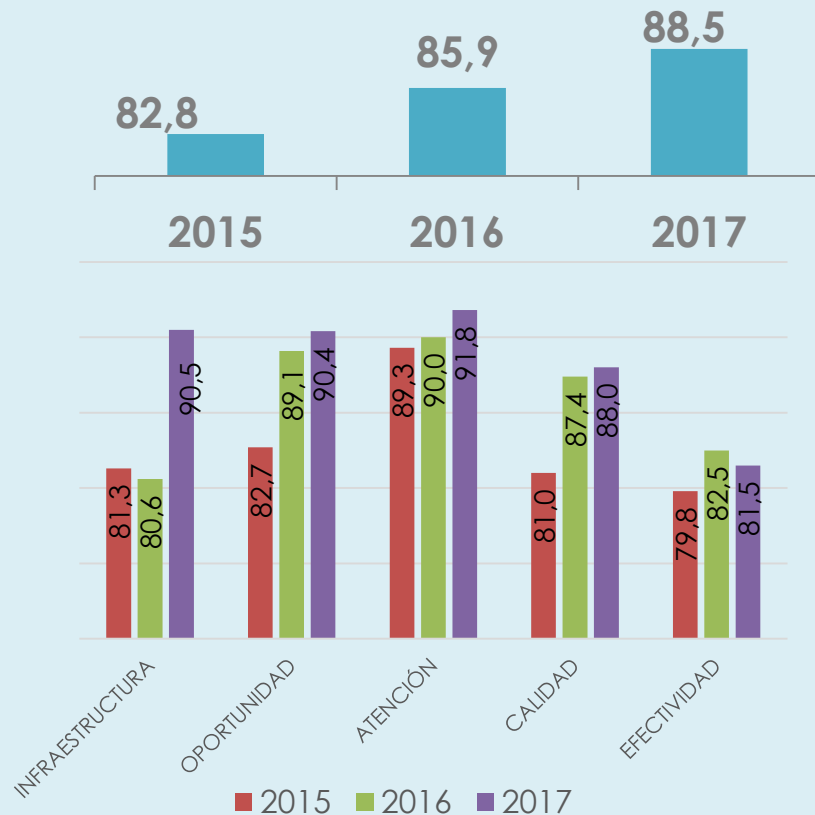
FACTORES DE SERVICIO ARTECAMARA

“Artecámara siempre se ha promocionado, todos los que estudian arte saben de ellos y de la convocatoria”



En general los artistas de Artbo están satisfechos resaltando el hecho que es una plataforma en la que pueden mostrar sus obras y llegar a ser reconocidos .

Los clientes de este servicio tienen a tener una sobre expectativa en el cierre con negocios ejecutados.





Cualitativo

ALIADOS: Alianza Publico privada, Relaciones internacionales, Comité de integración Regional

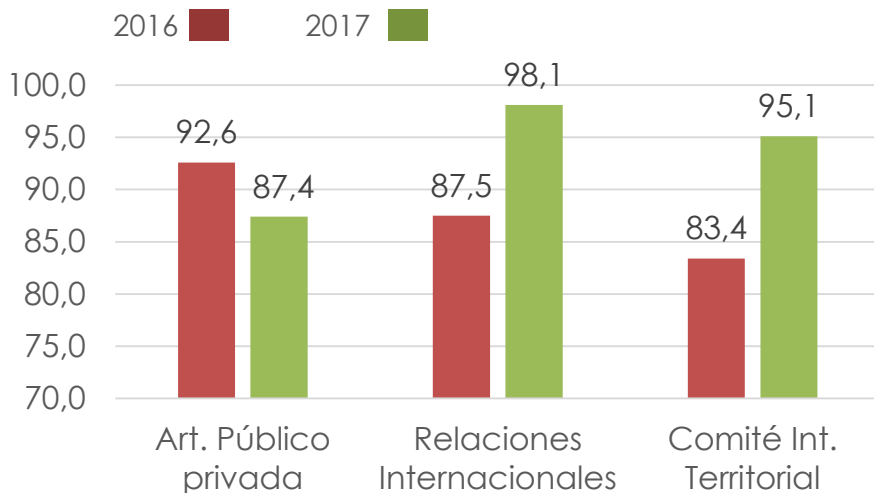


De manera transversal los aliados destacan que:

- La CCB tiene profesionales que se destacan por su capacidad técnica y propositiva
- La Cámara ha sido un pilar fundamental en el desarrollo de las agendas

APP se destaca por el seguimiento a los proyectos y por ser propositiva.

Por fortalecer:
Algunos Aliados de APP consideran que los interlocutores de la CCB deberían funcionar mas como socios en las iniciativas.



Relaciones Internacionales: iniciativas exitosas, en los tiempos propuestos, con relaciones positivas.

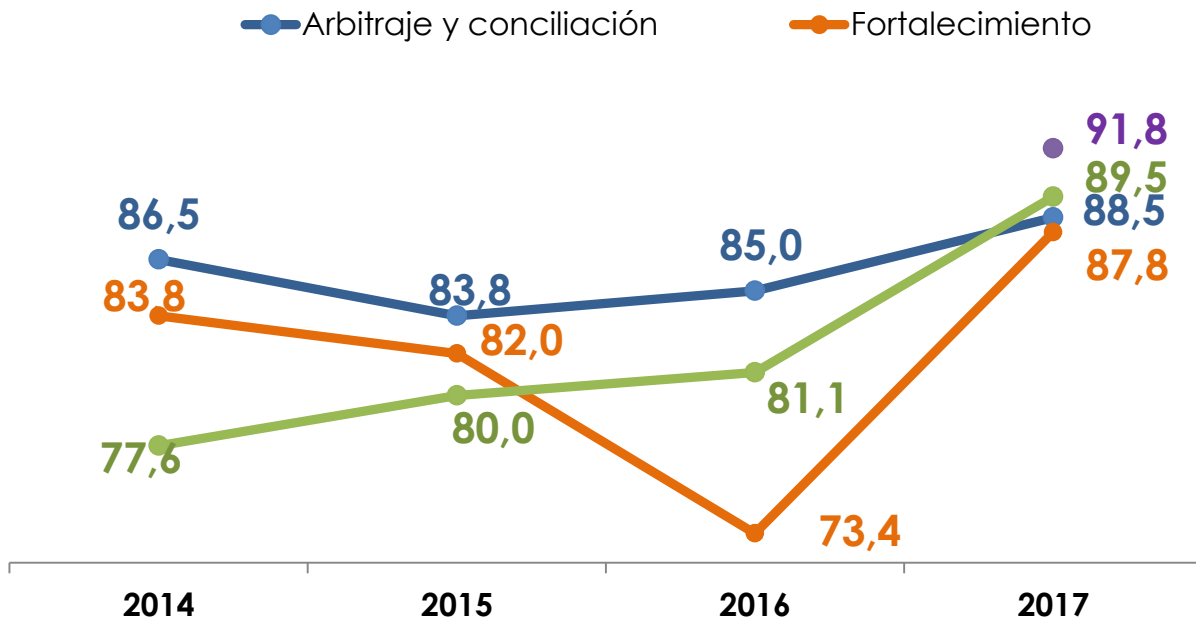
CIT Valoran la participación en temas Regionales y la cercanía con la CCB.

OTROS INDICADORES



FACILIDAD DE ACCESO AL SERVICIO 88,9

“Los empresarios
podrán acceder a
todos los servicios de
manera **fácil**”



PERTINENCIA DE LOS SERVICIOS 86,0

■ Arbitraje y conciliación ■ Fortalecimiento ■ Registros públicos ■ Competitividad

